



Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire

Plan d'activités

2024-2025 – 2026-2027 du

Adresse postale :

655, rue Bay, bureau 1500

Toronto, ON M5G 1E5

Tél : 1 416 212-6349 | 1 866 448-2248

Site Web : olt.gov.on.ca

This document is also available in English.

ISSN 2564-4920

ISBN 978-1-4868-7464-4

© Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2023.

Table des matières

Section 1 : Résumé	3
Section 2 : Présentation générale et mandat	4
Section 3 : Analyse du contexte et risques	5
Section 4 : Orientations stratégiques et plan de mise en œuvre	8
Section 5 : Dotation en personnel et ressources humaines	12
Section 6 : Technologie de l'information et plan de prestation de services électroniques	13
Section 7 : Plan de communication	14
Section 8 : Plan en matière de diversité et d'inclusion	16
Section 9 : Plan d'accessibilité	18
Section 10 : Plan financier	19
Section 11 : Mesures et cibles de rendement	21

Section 1 : Résumé

Le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (TOAT) prépare chaque année un plan d'activités, conformément à la [Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux](#). Le présent plan couvre les trois prochains exercices financiers, soit la période du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2027.

Le TOAT instruit des affaires en lien avec l'aménagement du territoire, la protection de l'environnement, des caractéristiques naturelles et du patrimoine, l'évaluation et l'indemnisation foncières, les finances municipales et d'autres questions connexes. Comme les litiges dans ces domaines peuvent avoir d'importantes conséquences économiques et influencer sur l'offre de logements, il est primordial que le TOAT les règle de manière rapide et équitable.

Créé le 1^{er} juin 2021 en vertu de l'[article 2 de la Loi de 2021 sur le tribunal ontarien de l'aménagement du territoire](#), le TOAT est le fruit de la fusion de la Commission de négociation relevant de la *Loi sur l'expropriation*, de la Commission des biens culturels, du Tribunal de l'environnement, du Tribunal d'appel de l'aménagement local et du Tribunal des mines et des terres. Ces organes prédécesseurs emportent avec eux plus d'un siècle d'histoire, qui a commencé avec la création de la Commission ontarienne des affaires municipales et du réseau ferroviaire en 1906.

L'objectif du nouveau TOAT est de réduire les délais et de rendre le processus de règlement des litiges fonciers plus efficace en offrant un espace unique où les litiges sont traités plus rapidement grâce à l'élimination des chevauchements inutiles. Le TOAT a mis au point plusieurs produits clés pour intégrer et optimiser le processus d'appel des tribunaux dont il prend le relais. Les nouvelles règles de pratique et de procédure, entrées en vigueur le 1^{er} juin 2021, définissent un nouvel ensemble de règles et de procédures pour tous les appels et toutes les requêtes que le TOAT instruit.

Des ressources ont été créées pour fournir des renseignements et aider le public à s'orienter dans les différentes procédures du TOAT. Un seul formulaire d'appel, qui s'accompagne d'instructions et de listes de contrôle, a été créé afin de simplifier le processus d'interjection d'appels. Des guides ont aussi été créés afin de fournir des renseignements sur le dépôt d'appel, la procédure des audiences et la soumission au Tribunal. D'autres guides vidéo, sur des sujets tels que la manière de demander le statut de partie ou de participant, sont en cours d'élaboration. Le TOAT demeure résolu à assurer l'accès à la justice et à trouver des moyens d'optimiser ses processus. Il envisage d'ailleurs de réaliser plusieurs initiatives dans les années à venir en vue d'améliorer ses services au public et de rendre le processus d'appel plus efficace.

Le 30 mars 2022, en réponse à l'une des principales recommandations énoncées dans le [Rapport du Groupe d'étude ontarien sur le logement abordable](#), le gouvernement a annoncé un investissement visant à accroître les ressources du TOAT afin d'accélérer la construction résidentielle. Puis, il a octroyé d'autres fonds au TOAT à la suite de la *Loi de 2022 visant à accélérer la construction de plus de logements*, qui a reçu la sanction royale le 28 novembre 2022.

Les ressources supplémentaires ont permis au TOAT d'augmenter le nombre de membres nommés par décret et du personnel chargé du traitement des cas, d'étendre son programme de médiation et d'améliorer ses services numériques. Ces ressources ont renforcé la capacité du TOAT à fournir des services de règlement des différends efficaces et efficaces.

Le TOAT s'engage à régler les affaires dont il est saisi de façon juste et expéditive en misant sur la qualité et en s'appuyant sur des principes. Les décisions du Tribunal sont fondées sur les faits, le droit et la politique applicables, ainsi que sur le bien-fondé de la cause.

Section 2 : Présentation générale et mandat

Le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (TOAT) rend des décisions et assure la médiation dans des affaires en lien avec l'aménagement du territoire, la protection de l'environnement et du patrimoine, l'évaluation de terrains expropriés, l'exploitation minière et d'autres domaines. Comme ces litiges peuvent avoir d'importantes conséquences économiques et influencer sur l'offre de logements, il est primordial que le TOAT les règle de manière rapide et équitable.

Le TOAT règle des litiges partout dans la province et facilite le règlement rapide d'une multitude d'affaires au moyen de diverses méthodes de résolution des différends. Traitant les dossiers de leur ouverture à leur clôture, il peut être amené à rendre des décisions, à délivrer des ordonnances et à formuler des recommandations à l'issue de conférences préparatoires, d'instances de médiation, de conférences en vue d'un règlement et, s'il y a lieu, d'audiences en règle. L'instruction des affaires est assurée par des membres hautement qualifiés.

Mandat

Conformément à la [Loi de 2021 sur le tribunal ontarien de l'aménagement du territoire](#), le TOAT règle de manière équitable et efficace les litiges en lien avec l'aménagement du territoire, la protection de l'environnement, des caractéristiques naturelles et du patrimoine, l'évaluation et l'indemnisation foncières, les finances municipales et les autres questions pour lesquelles il a compétence en vertu des lois et règlements qui s'appliquent à lui.

Mission

Le TOAT offre des services de règlement des différends modernes, équitables, adaptés, accessibles, efficaces et efficients, dans l'intérêt public et pour maintenir des collectivités fortes et saines.

Section 3 : Analyse du contexte et risques

Facteurs externes

Des approches souples en matière d'audience pour le règlement efficace des différends

Actuellement, la majorité des audiences du TOAT se déroulent virtuellement par vidéoconférence, car il s'agit de la méthode la plus efficace dans la plupart des causes. Cependant, reconnaissant l'importance de l'intérêt public, le TOAT a mis en place une politique de diffusion en direct, permettant l'accès du public à distance dans de telles causes.

Les demandes d'audience en personne ou en mode hybride sont évaluées au cas par cas. Cette approche garantit une certaine souplesse, en particulier lors de la résolution de litiges complexes, où la tenue d'une audience en personne ou en mode hybride peut s'avérer plus appropriée afin que les différends puissent se régler de façon efficace et efficiente.

Offre de logements

Le gouvernement prend des mesures pour lutter contre la pénurie de logements en Ontario en aidant à construire au moins 1,5 million de logements d'ici 2031. Les décisions rendues en la matière doivent respecter le cadre législatif existant, notamment la Déclaration de principes provinciale et les plans provinciaux; elles ont souvent une incidence sur les environnements bâti et naturel. Le TOAT tient un rôle crucial dans le règlement des différends liés à l'aménagement du territoire et aux problèmes environnementaux connexes, travaillant ainsi pour le bien-être économique et environnemental de l'Ontario et la santé des collectivités et citoyens de la province, tout en offrant un espace pour le règlement d'affaires complexes en matière d'aménagement du territoire qui contribueraient à la création de logements.

Lorsque les administrations publiques adoptent des politiques d'investissement dans des projets d'infrastructure afin de stimuler l'économie, le TOAT peut se voir confier des affaires relevant de la *Loi sur l'expropriation*. Par exemple, les grands projets de transport, lorsqu'ils nécessitent un nombre important d'expropriations, occasionnent une forte hausse des affaires à instruire en médiation et en audience en vertu de la *Loi sur l'expropriation*. De plus, les municipalités emploient différentes méthodes pour financer les projets d'immobilisations, ce qui donne parfois lieu au dépôt de requêtes liées aux redevances d'aménagement, à l'indemnisation foncière et au financement des municipalités.

Bonification des ressources du TOAT

Le 30 mars 2022, en réponse à l'une des principales recommandations énoncées dans le [Rapport du Groupe d'étude ontarien sur le logement abordable](#), le gouvernement a annoncé un investissement de 14,7 millions de dollars sur trois ans visant à accroître les ressources du TOAT afin d'accélérer la construction résidentielle. Ces fonds permettent de régler les cas du TOAT plus rapidement :

- en créant quatorze (14) postes de membres nommés par décret et d'autres consacrés au traitement des dossiers, dont des postes de coordonnateur des cas, des planificateurs, des adjoints administratifs aux décisions et le personnel chargé de la réception et de la

programmation;

- en se donnant la flexibilité voulue pour nommer d'autres membres par décret à temps partiel afin de redresser les tendances dans les volumes de cas;
- en étendant le recours à des médiateurs spécialisés dans l'aménagement du territoire afin de régler les litiges plus rapidement et de circonscrire les questions à trancher pour accélérer le processus décisionnel;
- en améliorant les plateformes de TI pour accroître l'accès aux services en ligne.

Conformément à ce qui a été annoncé dans le budget de 2023, le gouvernement a investi 11,8 millions de dollars supplémentaires sur trois ans dans le but d'aider le TOAT à régler plus rapidement les différends, à améliorer le service à la clientèle et à accélérer la création de logements :

- o en embauchant plus de personnel de soutien;
- o en investissant dans la technologie pour la tenue d'audiences en mode numérique et hybride;
- o en améliorer le service à la clientèle par téléphone et par Internet;
- o en améliorant son système de gestion des causes.

Le nouveau financement pour 2023 s'inscrit dans le prolongement du financement ponctuel supplémentaire de 2,5 millions de dollars annoncé pour le TOAT dans le cadre du Plan d'action de l'Ontario pour l'offre de logements 2022-2023 : Accélérer la construction de plus de logements.

Reconnaissant l'important rôle qu'il joue dans l'offre de logements à l'échelle provinciale, le TOAT demeure déterminé à régler les affaires dont il est saisi avec célérité et selon les principes établis. Les fonds annoncés lui permettront de mettre les audiences au rôle et de rendre les décisions plus rapidement et plus efficacement qu'avant, et d'offrir à la population ontarienne des services d'une qualité accrue.

Loi de 2022 visant à accélérer la construction de plus de logements

La *Loi de 2022 visant à accélérer la construction de plus de logements* a reçu la sanction royale le 28 novembre 2022. Cette loi qui comprend des modifications à la *Loi de 2021 sur le tribunal ontarien de l'aménagement du territoire* vient en appui à la stratégie à long terme de l'Ontario qui vise la construction de 1,5 million de logements dans la prochaine décennie. Une fois proclamées, les modifications apportées à la *Loi de 2021 sur le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire* auront pour effet de :

- clarifier les pouvoirs de la *Loi de 2021 sur le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire* de rejeter les appels en raison d'un retard déraisonnable de la part des parties conformément à ses règles;
- clarifier les pouvoirs du TOAT de condamner une partie perdante à payer les frais d'une partie gagnante conformément à ses règles;

- permettre d'établir dans le règlement des critères de priorité pour les cas du TOAT susceptibles de créer le plus grand nombre de logements;
- permettre de définir dans le règlement des normes de service (c'est-à-dire des délais) concernant certaines activités de règlement de cas du TOAT.

Facteurs internes

Recrutement de membres nommés par décret

L'augmentation du contingent de membres nommés par décret est une priorité pour le TOAT. Avec les fonds dont il dispose maintenant pour créer quatorze (14) postes de membre nommé par décret à temps plein et la flexibilité qu'il se donne pour nommer des membres à temps partiel, le TOAT entend combler rapidement les sièges vacants afin de réduire les délais d'audition, pour que les décisions puissent être rendues plus rapidement.

Nominations et planification de la relève

Le TOAT a absolument besoin d'un effectif complet pour rendre les décisions et régler les affaires rapidement. Ses décisions sont rendues par des membres qui sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil pour un mandat initial de deux ans maximum, renouvelable pour un maximum de dix ans dans un poste donné, sur recommandation du président. Le TOAT continue d'assurer la planification de la relève et le recrutement en continu de membres pour pourvoir rapidement les postes se libérant et ainsi réduire au maximum les interruptions dans ses procédures d'audition et de règlement des différends.

Section 4 : Orientations stratégiques et plan de mise en œuvre

Le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (TOAT) est déterminé à garantir l'accès à la justice et à régler les affaires dont il est saisi en rendant des décisions indépendantes, rapides, justes, de grande qualité et fondées sur des principes. Dans cette optique, le Tribunal a créé quatre piliers assortis d'initiatives pour améliorer ses services au public.

Accès à la justice

Le TOAT s'emploie à assurer un meilleur accès à la justice aux personnes qui font appel à lui et cherche des moyens d'améliorer les renseignements et les ressources pour mieux faire connaître le Tribunal et ses processus au public. Il affiche des ressources sur le processus d'appel sur son site Web, et du personnel est disponible pour répondre aux questions du public et fournir de l'aide. Le TOAT s'efforce d'expliquer clairement ses processus à la population et cherche également à éliminer les obstacles systémiques dans ses procédures.

- **Création de ressources** : Conception de ressources supplémentaires sur le processus d'appel, comme des guides simplifiés et tutoriels vidéo, pour aider le public à gérer sa cause devant le TOAT.
- **Amélioration du service à la clientèle** : Affectation de ressources additionnelles aux services de renseignements au public et des communications et modernisation de ces services afin d'accélérer le processus lorsque le public communique avec le TOAT.
- **Élimination des obstacles systémiques** : Grâce à des formations sur la diversité, l'inclusion et l'antiracisme, le TOAT tente d'éliminer les obstacles systémiques.

Services numériques

Dernièrement, le TOAT a mis en place plusieurs services numériques pour le public, comme des audiences par vidéoconférence et une nouvelle fonctionnalité en ligne de soumission sécurisée de documents pour le Tribunal. Comme les besoins en la matière continuent de croître, le TOAT s'efforcera de développer et d'améliorer ses services en ligne destinés au public, aspirant à bonifier son offre numérique publique.

- **Amélioration de l'expérience Web** : Site Web public refondu pour améliorer l'expérience utilisateur et offrir un accès facile aux renseignements sur les causes et les processus du TOAT grâce à une meilleure organisation du contenu.
- **Dépôt des appels et paiement des frais en ligne** : Le TOAT mettra en œuvre une fonctionnalité Web de dépôt des appels et de paiement des frais.

- **Audiences par vidéoconférence** : Le TOAT surveillera les tendances et la technologie dans la fonction publique de l'Ontario (FPO) et dans l'ensemble du secteur public pour assurer l'emploi de technologies appropriées pour les audiences par vidéoconférence.

Gains d'efficacité

La création du TOAT a permis d'optimiser les processus de règlement des différends et il continue de chercher des moyens de peaufiner ses services et, lorsque possible, d'augmenter l'efficacité du processus d'appel.

- **Gestion allégée** : En 2022-2023, le TOAT a enseigné les principes et les pratiques de gestion allégée à l'ensemble de son personnel en intégrant ces connaissances dans son processus de recrutement. Il continuera de former le personnel et d'appliquer des méthodes de gestion allégée pour améliorer les processus et réduire les délais.
- **Médiation** : En 2022-2023, le TOAT a élargi ses services de médiation pour faciliter la résolution rapide de questions complexes, litigieuses et sensibles, en offrant un accompagnement pour régler les différends entre les parties à tout moment d'une procédure sur une base volontaire.
- **Indicateurs de rendement clés** : En 2021-2022, le TOAT a mis en place un nouveau système de gestion des causes pour toute l'organisation. En 2022-2023, il a conçu de nouveaux outils de présentation des données et établi deux mesures de rendement à présenter au public. Il continuera de concevoir et de peaufiner ses indicateurs de rendement.
- **Règlement des différends dans des délais raisonnables** : En 2022-2023, le TOAT s'est donné pour objectif de rendre ses décisions dans les 30 à 60 jours suivant l'audience. Le TOAT demeure déterminé à rendre ses décisions le plus rapidement possible, en réglant les différends de manière opportune et équitable.

Ressources humaines et culture

Dans l'optique de créer une culture d'inclusion et d'acceptation au travail, le TOAT est déterminé à fournir les ressources nécessaires pour améliorer la santé et le bien-être des membres et du personnel.

- **Diversité, inclusion et antiracisme** : Offre d'activités de perfectionnement professionnel et de formations sur l'équité et l'inclusion pour renforcer les compétences liées à la diversité, à l'inclusion et à l'antiracisme.
- **Pratiques d'embauche équitable** : Amélioration des processus de recrutement, notamment la rédaction de CV de manière à réduire les préjugés potentiels, pour favoriser l'inclusivité et l'équité dans les pratiques d'embauche.
- **Perfectionnement professionnel** : Le TOAT se soucie de la formation continue et du perfectionnement professionnel des membres et du personnel. Il instaurera donc de nouveaux processus pour trouver et donner des formations et consigner celles suivies par le personnel et les membres.

- **Services en français :** Maintenant qu'il a été institué, le TOAT examinera, peaufinera et développera ses services en français.

Le TOAT s'engage à favoriser une culture d'inclusion qui donne la priorité au bien-être, à l'apprentissage et au perfectionnement. Cet engagement s'étend à la création d'une culture d'inclusion et d'acceptation au travail. Nous avons activement mis en œuvre des initiatives de perfectionnement professionnel, axées sur la diversité et l'inclusion, afin d'apporter un soutien continu aux membres et au personnel.

À mesure que nous avançons, nous sommes déterminés à mettre en œuvre d'autres mesures en nous appuyant sur les précieux commentaires recueillis lors de nos assemblées générales trimestrielles. La contribution des membres et du personnel est indispensable pour élaborer nos prochaines initiatives, dans le but de créer une culture plus dynamique et unifiée au sein du TOAT.

Orientations stratégiques et planification de la mise en œuvre

Le tableau suivant présente une synthèse des initiatives prévues, du point de vue de quatre grands axes :

Initiative	Activité	2024-25	2025-26	2026-27
Accès à la justice	Guides vidéo	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage
	Amélioration du service à la clientèle	Développement et peaufinage	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage
	Élimination des obstacles systémiques	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage
Services numériques	Amélioration du site Web	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage
	État des dossiers	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage
	Dépôt des appels et paiement des frais en ligne	Mise en œuvre	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage
	Audiences par vidéoconférence	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage
Modernisation et efficacité	Méthode de gestion allégée	Développement et peaufinage	Développement et peaufinage	Suivi et peaufinage
	Médiation	Développement et peaufinage	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage
	Indicateurs de rendement clés	Développement et peaufinage	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage
Ressources humaines et culture	Diversité, inclusion et antiracisme	Développement et peaufinage	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage
	Pratiques d'embauche	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage
	Perfectionnement professionnel et culture d'apprentissage	Développement et peaufinage	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage
	Services en français	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage	Suivi et peaufinage

Section 5 : Dotation en personnel et ressources humaines

Le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (TOAT) est dirigé par son président, qui doit rendre compte au ministre (procureur général de l'Ontario) de l'efficacité avec laquelle le Tribunal remplit son mandat.

Ses décisions sont rendues par des arbitres qui sont nommés pour des mandats de durée déterminée, par décret du lieutenant-gouverneur en conseil sur recommandation du président et du ministre et approbation du Conseil des ministres. Les arbitres relèvent du président.

L'organisme est également dirigé par un directeur général, chargé d'épauler le président dans la mise en œuvre des politiques et des décisions opérationnelles du Tribunal. Le directeur général doit rendre des comptes au sous-procureur général sur la gestion des activités du TOAT. L'effectif, formé de fonctionnaires de l'Ontario, relève du directeur général. Le TOAT compte en tout 106 postes à temps plein, dont 45 membres nommés par décret.

Affectation des ressources humaines du Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (au 31 décembre 2023)

Groupe	Nombre de postes
Cadre supérieur	1
Avocat de la couronne (CC5)	1
Association des avocats de la Couronne (ALOC)	5
Système de rémunération des cadres (SRC)	9
Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la couronne	30
Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO)	59
Personnel non syndiqué	1
Total partiel - Personnel	106
Membres à temps plein nommés par décret	45
Total	151

Section 6 : Technologie de l'information et plan de prestation de services électroniques

Le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (TOAT) s'emploie en priorité à régler les litiges de façon juste, expéditive et efficace. Le TOAT s'efforce de bien accompagner les personnes qui font appel à lui et de leur donner les moyens de participer activement aux procédures.

Audiences

Depuis 2019, le TOAT tient des audiences par vidéoconférence, témoignant ainsi de son engagement à assurer l'accès de sa clientèle à la justice. Considérant l'importance de la capacité d'adaptation, le TOAT offre plusieurs options pour la tenue d'audiences, notamment en mode hybride et en personne, en tirant parti des dispositifs technologiques installés dans ses salles d'audience et de médiation.

Le TOAT conservera sa politique de diffusion en direct. Ainsi, quand il décide de diffuser une audience en direct, celle-ci est rendue accessible au public grâce à un lien YouTube fourni aux observateurs.

Le TOAT se tient au fait des avancées technologiques dans ces domaines. Lorsque ce sera possible, il cherchera à améliorer la technologie utilisée afin de simplifier ses processus administratifs et de faciliter la tâche au public.

Site Web

En 2022-2023, le TOAT a lancé un nouveau site Web public conçu pour offrir une expérience utilisateur améliorée ainsi qu'une meilleure organisation du contenu propre à mieux faire connaître les causes et les processus du TOAT. Ce site Web est essentiel pour pouvoir mieux communiquer avec le public et lui fournir de l'information sur les processus, les causes et les audiences du TOAT. Le TOAT continuera de développer et d'élargir les services et fonctionnalités de son site Web.

Système de gestion des causes

Le TOAT a lancé un nouveau système de gestion des causes qui intègre et modernise celui que ses prédécesseurs utilisaient avant la fusion. Le travail à cet égard se poursuit, notamment la conception d'un outil d'informatique décisionnelle et la coordination des services électroniques sur le site Web public. Un service de vérification de l'état des dossiers en ligne a été déployé en 2022-2023, et un nouveau service de dépôt des appels, en ligne aussi, sera lancé en 2023-2024. Le TOAT s'appliquera à peaufiner son système de gestion des causes en y automatisant d'autres fonctionnalités en vue de gagner en rapidité et en efficacité.

Section 7 : Plan de communication

Le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (TOAT) est déterminé à fournir un service de première qualité au public, dans le respect de ses valeurs fondamentales, soit l'accessibilité, la diversité, l'équité, la transparence et les délais raisonnables.

Politique en matière de consultation

Le TOAT s'est doté d'une politique en matière de consultation qui indique comment il doit consulter la population quand il envisage de modifier ses règles, ses directives de pratique ou ses politiques, et sollicite en continu des commentaires sur les effets de ces changements. Il se servira de son site Web pour aviser le public et les parties concernées des changements projetés, et leur donnera suffisamment de temps pour soumettre leurs commentaires à ce sujet.

Site Web public

Le TOAT entend réaliser des initiatives visant à informer la population, les intervenants et les parties qui se représentent elles-mêmes sur son rôle et ses processus d'une manière claire, ouverte et compréhensible. À cet égard, son site Web est un portail de communication important pour renseigner les personnes qui font appel à ses services. Des nouvelles y sont régulièrement publiées pour informer le public de changements majeurs touchant le Tribunal ou de mises à jour récentes sur le site (ex. : publication de documents redditionnels, modification des processus du Tribunal ou changements législatifs importants).

Le site Web contient en outre plusieurs produits d'information visant à aider le public à comprendre les processus du TOAT, notamment des guides sur les appels et les audiences par vidéoconférence. Ceux-ci sont régulièrement revus, le but étant d'assurer leur exactitude et leur accessibilité.

Demandes d'information du public

Le TOAT donne à la population de multiples moyens de prendre contact avec lui, par exemple par l'intermédiaire de ses lignes d'information générale ou de son agent de liaison avec les citoyens, pour obtenir des renseignements sur le Tribunal et ses processus. Sur les lignes d'information, du personnel est en poste pour répondre aux appels durant les heures normales; en dehors de ces heures, il est possible de laisser un message, et l'appel sera rendu le jour ouvrable suivant. Les personnes participant à une instance devant le Tribunal peuvent aussi communiquer avec lui par l'entremise de son coordonnateur des cas. Les médias, quant à eux, peuvent envoyer leurs questions à une adresse courriel prévue à cet effet. Le TOAT applique des normes de service pour s'assurer de répondre rapidement aux demandes d'information qui lui sont adressées.

Le TOAT a un coordonnateur des plaintes qui s'occupe des plaintes reçues, un processus qui relève de la politique sur les plaintes. Celle-ci décrit la façon dont les plaintes sur les services du Tribunal ou sur la conduite d'un arbitre ou d'un membre du personnel doivent être présentées, examinées et réglées. Le Tribunal dispose également de canaux dédiés aux demandes de renseignements sur l'accessibilité et les services en français.

Communications internes

Le TOAT s'est efforcé de garder le contact au moyen d'activités en personne et virtuelles, d'ateliers et de bulletins trimestriels.

Pour surmonter l'un des défis qui accompagnent le travail à distance, le Tribunal organise des séances où le personnel et les membres nommés par décret ont l'occasion de collaborer dans un environnement virtuel. De plus, il offre une bibliothèque électronique bien fournie qui favorise le perfectionnement professionnel ainsi que des activités et possibilités de perfectionnement professionnel en ligne. Le TOAT élabore du nouveau contenu en continu pour aider les arbitres et le personnel dans le cadre de leur travail et pour rendre compte des modifications apportées aux lois et politiques.

Section 8 : Plan en matière de diversité et d'inclusion

Le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (TOAT) est résolu à favoriser la création d'un environnement diversifié et inclusif, représentatif de la population qu'il sert et capable de répondre aux besoins des diverses parties prenantes. En fixant des objectifs de diversité dans ses politiques, ses processus et ses services, l'organisme veille à ce que le public, le personnel et les membres nommés par décret bénéficient d'un espace exempt de harcèlement et de discrimination.

Plan d'action contre le racisme

Conformément à la Politique de la FPO pour la lutte contre le racisme, le TOAT a instauré un plan d'action contre le racisme pour faire progresser les travaux dans ce domaine au sein du gouvernement. Mis à jour d'un exercice à l'autre, ce plan comporte actuellement six axes :

- 1. Formation sur les compétences et ressources nécessaires à la lutte contre le racisme pour tous les cadres du TOAT :** Les cadres supérieurs et la haute direction suivront une formation sur les compétences nécessaires à la lutte contre le racisme.
- 2. Révision des pratiques d'embauche :** Les cadres supérieurs harmoniseront les pratiques d'embauche avec les initiatives de la FPO liées à la diversité.
- 3. Révision du matériel d'orientation :** Les recrues suivront une formation sur les compétences nécessaires à la lutte contre le racisme dans le cadre de leur orientation.
- 4. Examen de la planification de la relève :** La haute direction examinera la planification de la relève pour trouver des moyens de l'améliorer à la lumière des initiatives de la FPO liées à la diversité.
- 5. Exemplification des attentes et des comportements désirés par des engagements en matière de gestion du rendement à tous les échelons de l'organisation :** Le TOAT révisera les modèles de gestion du rendement pour voir à ce qu'ils comprennent des engagements à adopter des comportements cadrant avec les initiatives de lutte contre le racisme.
- 6. Consultation du personnel par les cadres concernant l'étoffement du plan de lutte contre le racisme du TOAT :** Les cadres consulteront le personnel au sujet de l'étoffement du plan d'action contre le racisme du TOAT.

Le TOAT assure la bonne reddition de comptes en définissant des indicateurs et des échéanciers à ce sujet, et en suivant les avancées tout au long de l'année. Il continuera de réviser le plan au début de chaque exercice pour garantir des progrès et des résultats concrets.

Services en français

Le TOAT s'emploie à offrir des services en français conformément à la [Loi sur les services en français \(LSF\)](#). Il s'est doté d'une [politique à cet égard](#) pour assurer la conformité à la LSF en garantissant aux personnes physiques et morales le droit d'être servies en français.

Il est également possible de demander des services en français et de l'information à ce sujet en s'adressant au coordonnateur du TOAT.

Section 9 : Plan d'accessibilité

Le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (TOAT) prône la pleine inclusion des personnes handicapées, comme le prévoient la *Charte canadienne des droits et libertés*, le Code des droits de la personne de l'Ontario, la [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#) et la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#).

Politique d'accessibilité

Le TOAT est soucieux de fournir des services conformes aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, prises en application de la LAPHO. C'est pourquoi il continuera de réviser sa [politique d'accessibilité](#) afin d'en assurer l'harmonisation et la conformité avec la LAPHO.

Formation obligatoire

Les recrues reçoivent de la formation sur leur obligation de fournir des services inclusifs et accessibles et doivent faire les modules de formation sur l'accessibilité comme il se doit.

Demandes d'accessibilité

Il est possible de demander des mesures d'accessibilité et de l'information à ce sujet en s'adressant au coordonnateur de l'information sur l'accessibilité du TOAT. Le Tribunal veille en outre à ce que son site Web et ses documents publics puissent être consultés facilement dans des formats accessibles.

Achat de services

Lorsqu'il achète des services, le TOAT vérifie si les fournisseurs respectent les normes d'accessibilité imposées en ce qui concerne les produits et services fournis.

Section 10 : Plan financier

Le tableau ci-dessous présente le budget et les prévisions du Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (TOAT) pour l'exercice 2023-2024, soit la période allant du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024. On y trouve également le budget des trois exercices suivants (de 2024 à 2027). Aucun changement dans les droits de dépôt n'est prévu d'ici 2026-2027.

Les recettes provenant des droits de dépôt reçus par le TOAT sont reversées au Trésor du gouvernement de l'Ontario.

Catégorie de dépense	Budget de 2023-2024 ¹	Prévision pour la fin de l'exercice 2023-2024 ²	Explication de l'écart	Budget de 2024-2025	Budget de 2025-2026	Budget de 2026-2027
Fonctionnement						
Traitements et salaires	13 512 800	11 293 300	Économies découlant du report de l'embauche de personnel et de nominations par décret	13 593 500	13 593 500	13 593 500
Avantages sociaux	1 686 500	1 637 500	Les avantages sociaux représentent un pourcentage de la masse salariale. Les économies salariales entraîneraient des économies mineures en matière d'avantages sociaux.	1 683 700	1 683 700	1 683 700
Transport et communications	439 400	108 500	Réduction des frais de déplacement découlant des restrictions	439 400	439 400	439 400

Catégorie de dépense	Budget de 2023-2024 ¹	Prévision pour la fin de l'exercice 2023-2024 ²	Explication de l'écart	Budget de 2024-2025	Budget de 2025-2026	Budget de 2026-2027
Services	3 727 000	3 794 800	Pression due à l'augmentation des coûts des projets d'amélioration technologique.	4 828 200	4 828 000	4 828 000
Fournitures et matériel	90 900	119 700	La faible hausse sera contrebalancée par les économies liées au transport et aux communications.	90 900	90 900	90 900
TOTAL - Fonctionnement	19 456 600	16 953 800		20 635 500	20 635 500	20 635 500
<u>Recettes</u>	1 051 000	1 100 000	Prévisions ajustées en fonction des recettes réelles et escomptées.	1 100 000	1 100 000	1 100 000

1. Le Conseil du Trésor (CT)/Conseil de gestion du gouvernement (CGG) a approuvé en octobre 2022 un financement en cours d'exercice de 2,039 4 millions de dollars pour 2022 2023, des fonds qui serviront à augmenter l'effectif afin d'accélérer le règlement des litiges grâce à des délais d'audition et de décision plus courts. Le TOAT a reçu une enveloppe additionnelle de 1,99 million de dollars pour des ETP pour l'exercice 2023-2024 et par la suite. En outre, le TOAT a bénéficié d'une augmentation ponctuelle de 1,40 million de dollars, pour chacun des exercices 2024-2025 et 2025-2026, afin de lui permettre de moderniser son système de gestion des cas, son site Web et son infrastructure technologique.
2. Au 31 décembre 2022.

Section 11 : Mesures et cibles de rendement

Dans son plan d'activités précédent, le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (TOAT) a indiqué qu'il comptait définir de nouvelles mesures et cibles de rendement pour s'assurer que ses services et programmes remplissent les objectifs fixés.

Ainsi, le TOAT a mis au point deux mesures de rendement publiques. La première porte sur le délai entre la réception du dossier et la première audience. Pour 2023-2024, l'objectif était de réduire le délai de la première audience à 120 jours pour 75 % des causes. Au troisième trimestre, 70 % des causes étaient assignées dans les 120 jours, et le délai moyen pour toutes les causes était de 112 jours.

Les cibles à cet égard pour les trois prochains exercices sont les suivantes :

- **2024-2025** : Réduire ce délai à 120 jours pour 85 % des causes.
- **2025-2026** : Réduire ce délai à 100 jours pour 90 % des causes.
- **2026-2027** : Réduire ce délai à 100 jours pour 90 % des causes.

La deuxième mesure de rendement se rapporte au délai entre la fin de l'audience et le prononcé de la décision. Pour 2023-2024, l'objectif était que 70 % des décisions soient rendues dans un délai de 30 jours et 90 % dans un délai de 60 jours. Au troisième trimestre, 51 % des décisions avaient été rendues dans un délai de 30 jours et 75 % dans un délai de 60 jours. Le délai moyen pour le prononcé de la décision était de 55 jours.

Voici les cibles établies :

- **2024-2025** : Rendre 80 % des décisions dans les 30 jours, et 90 % dans les 50 jours.
- **2025-2026** : Rendre 90 % des décisions dans les 30 jours, et 95 % dans les 40 jours.
- **2026-2027** : Rendre 90 % des décisions dans les 30 jours, et 95 % dans les 40 jours.

Ces mesures de rendement servent à évaluer les résultats se rapportant au principal mandat du TOAT, à savoir régler des litiges de manière accessible, juste et efficace, notamment en déterminant si les causes sont traitées rapidement et si les ressources sont bien utilisées. Le TOAT continuera dans les années qui viennent à peaufiner et élargir ses mesures de rendement, et à définir de nouvelles mesures et de nouveaux critères selon les besoins.

